

реалістичність, яку розуміють як обґрунтованість заходів і їх ресурсне забезпечення («стартове» надалі).

Літ.: Вступ до соціальної роботи: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / за ред. Т. В. Семігіної, І. І. Миговича.— К.: Академвидав, 2005.— 304 с. (Альма-матер); Документація в соціальній роботі / Упоряд.: К. Шендеровський, І. Ткач.— К.: Главник, 2006.— 112 с. (Бібліотека соціального працівника); Песоцька О.П., Кутнякова І. С. Ведення документації соціального педагога та соціального працівника: навчально-методичний посібник / О. П. Песоцька, І. С. Кутнякова; Держ.закл. «Луган. Нац. ун-т імені Тараса Шевченка».— Луганськ: Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2010.— 67 с; Словарь-справочник по социальной работе / Под ред. д-ра ист. наук, проф. Е. И. Холостовой.— М.: Юристъ, 1997.— 424 с.

Песоцька О. П.

ПРЕДСТАВНИЦТВО ІНТЕРЕСІВ (інші назви — *адвокасі, адвокація, адвокатування, захист інтересів клієнта*) — процес захисту прав, реалізації інтересів індивідів, груп людей уповноваженими особами з метою отримання ними доступу до послуг установ, на які вони мають право, але не можуть отримати; взаємодія від імені клієнта з юридичними та фізичними особами.

П. і. як метод соціальної роботи почало розвиватися у 60-ті рр. ХХ ст. Одним із перших, хто запропонував соціальним працівникам виступати у ролі захисника прав клієнтів, був американський організатор соціальної роботи за місцем проживання Ч. Гроссер. Вивченням особливостей П. і. займалися зарубіжні (Д. Брендон, Л. Лестер, М. Лосен, Л. Стірлінг, Р. Шнайдер і ін.) і українські (О. Волгіна, О. Стецьков, В. Турський і ін.) фахівці.

П. і. виконує такі завдання: дотримання процесуальної законності; дотримання історичної законності; корекція рішень органів судової та виконавчої влади. Соціальні працівники, які представляють інтереси клієнта, перебирають на себе відповідальність за: збір і систематизацію інформації щодо гарантованих державою послуг, пільг, допомоги, які надають державні структури; організацію систематичного групового інформування про нові можливості отримання державної допомоги; особисте, телефонне чи через комп'ютерне спілкування, індивідуальне консультування клієнтів щодо гарантій держави у задоволенні їх потреб, оскарження дій посадових осіб, відповідальних за надання допомоги; використання ресурсів громади; діяльність на прохання клієнтів, батьків чи опікунів щодо отримання ними послуг, матеріальної допомоги, відновлення документів тощо.

П. і. важливе у випадках, коли клієнт не хоче брати участі у юридичних справах чи інших діях або просто не здатен до цього в силу правової необізнаності, стану здоров'я та ін. Соціальний працівник отримує такі права не лише тому, що клієнт його уповноважує, а й тому, що він має такі повноваження за законом (служби у справах неповнолітніх, органи опіки та піклування).

Виділяють низку стратегій П. і.: а) *переговори та переконання* тих осіб та інстанцій, від яких залежить розв'язання проблем клієнта чи соціально вразливої групи; б) *судові позови*, які застосовують у тих випадках, коли порушено права, визначені законодавством; в) *створення груп і коаліцій*, які завдяки колективному представництву збільшують шанси на успіх розв'язання певної проблеми; г) *проведення дослідження*, які збагачують інформацією та аргументами для здійснення успішних представницьких дій; г) *проведення публічних акцій* (демонстрацій, маршів протесту, збирання підписів під

петиціями тощо); д) *звернення до ЗМІ*, проведення інформаційних кампаній; е) *модельні програми* (створення моделі дій організації в ситуації виникнення потреби в розв'язанні проблем клієнта, що перебувають у віданні іншої організації).

П. і. може набувати різних форм. Численні різновиди цієї діяльності можна умовно поділити на дві великі групи: а) індивідуальне (безпосереднє) представництво, спрямоване на забезпечення прав конкретного клієнта (індивіда, сім'ї); б) колективне (опосередковане) представництво, яке передбачає захист прав певної соціально вразливої групи.

Серед різновидів *індивідуального П. і.* найчастіше виділяють: а) *юридичне П. і.* (методи та дії, за допомогою яких адвокати й інші особи, які мають юридичну освіту, допомагають людям реалізовувати свої права відповідно до чинного законодавства); б) *професійне П. і.* (діяльність найманого працівника незалежної організації від імені клієнта з метою отримання послуг, необхідних цьому клієнтові); в) *громадське П. і.* (діяльність спеціально підготовленого волонтера щодо захисту, забезпечення прав людей, які з певних причин не можуть повноцінно себе представляти; волонтери намагаються налагодити стосунки з людьми, зрозуміти та представити їхні потреби і проблеми на належному рівні; таке представництво можуть здійснювати і штатні соціальні працівники, у посадових обов'язках яких представлення інтересів клієнтів не зазначено як одне з повноважень); г) *самопредставництво* (процес, у якому особа або група людей діють у власних інтересах, задовольняючи власні потреби й інтереси; відбувається в ситуаціях, коли особа формально представляє себе сама, хоча вона й може використовувати допомогу інших для набуття відповідних вмінь і навичок).

Процес *індивідуального П. і.* охоплює такі етапи: а) *представлення проблеми* (з'ясування під час інтерв'ю бачення клієнтом власної проблеми); б) *збір інформації* (отримання додаткової інформації від клієнта, його оточення, а також інструкцій від клієнта); в) *дослідження прав клієнта* (вивчення законодавства та нормативно-правових документів, положень соціальних служб, умов надання послуг, допомоги або що та становища клієнта: матеріальної ситуації родини, стану здоров'я тощо, які дають право на отримання певних соціальних гарантій); г) *інтерпретація інформації та погодження з клієнтом плану дій* (обговорення з клієнтом зібраної інформації, роз'яснення йому законодавства, визначення стратегії та тактики дій, прийняття рішення щодо того, чи варто переходити до наступних етапів, спільне планування подальших кроків); г) *намагання досягти домовленості* (проведення переговорів під час зустрічі чи телефонної розмови з іншою стороною); д) *використання формальних механізмів* (написання офіційних звернень, подання позовів до суду, розгляд справи у суді, забезпечення клієнтові доступу до послуг професійного юриста тощо).

До *колективного П. і.* належать: а) *структурне П. і.* (діяльність певних об'єднань, груп, спільнот, спрямована на відстоювання на політичному рівні найактуальніших питань свого життя. Важливим напрямом є лобіювання змін у нормативно-правовому регулюванні на державному та місцевому рівнях, спрямованих на впровадження нових соціальних послуг, які можуть надавати існуючі і щойно створені соціальні установи. Здійснення такого *П. і.* тісно переплітається зі статутними цілями та завданнями організації, передбачає зміни в структурі надання послуг. Представник інтересів клієнта у плануванні структурного представництва має співпрацювати з керівництвом соціальної установи) б) *представництво рівних* (діяльність організацій самопомогі, у яких люди працюють разом, представляючи особисті проблеми).

Колективне *П. і.* може відбуватися на таких рівнях: а) локальний (місцевий); б) регіональний; в) національний, г) глобальний. Чим далі за межі локального рівня поширюється представництво інтересів конкретної соціальної групи, тим вища необхідність у багаторівневих системах комунікації, прийняття рішень і реагування, тим більше часу потрібно для планування та здійснення заходів.

Колективне *П. і.* може бути спрямовано на зміни в: а) політиці (вплив захисників інтересів на політику уряду, владних структур, організацій, якщо вони вважають її надто жорсткою чи такою, що потребує модифікацій. Іноді захисники можуть виходити із того, що з певних питань бракує політичних рішень); б) програмі (вдосконалення тих програм, що погано адмініструються, не беруть до уваги потреб клієнтів, марнують ресурси, не відповідають задекларованим цілям або до яких фактично не мають доступу клієнти); в) проекті (експериментальне впровадження короткострокового проекту з розв'язання певних соціальних проблем, відпрацювання нової моделі роботи); г) персоналі (зміни керівника соціальної служби, який не має належних навичок управління, організованості, вміння уникати конфліктів і розв'язувати їх тощо, а також фахівців середнього та низового рівнів); г) практиці (зміна процедур у соціальній службі, умов, критерії чи стандартів надання послуг тощо).

Колективне *П. і.* передбачає планування та проведення відповідних кампаній. Підготовка до представницької кампанії передбачає: окреслення проблеми кампанії (потребує ретельного збору інформації, проведення дослідження); визначення партнерів і прихильників; можливо, створення коаліції; визначення тих, хто може опиратися ідеї, хто буде опонентом і того, у чому полягають їхні аргументи; розробку мети, завдань, основної ідеї кампанії (гасло); обрання стратегії дій; підготовку плану заходів (зміст заходів, терміни їх проведення, необхідні людські, інтелектуальні, адміністративні, матеріальні, фінансові ресурси та способи їх залучення). Проведення кампанії з *П. і.* потребує мобілізації та координації зусиль, залучення різних людей до участі в заходах кампанії, регулярний перегляд досягнуто та при потребі — корекції планів.

Одним із видів *П. і.* є *посередництво* — співробітництво представника клієнта з іншою стороною / опонентом. Найчастіше воно зводиться до переговорів задля задоволення інтересів клієнта.

Літ.: Брижовата О., Волгіна О. Роль соціальних працівників у представництві інтересів вразливих верств населення та зокрема осіб, які мають алкогольну та наркотичну залежність // Соціально-психологічна реабілітація людей із залежністю від наркотичних речовин: Наук.-метод. збірка. — К.: Граффіті Груп, 2003. — С. 69–75; Представництво інтересів соціально вразливих дітей та сімей: Навч. посібник / За ред. Семигіної Т. В. — К.: Четверта хвиля, 2004. — 216 с.; Теорії та методи соціальної роботи / За ред. Семигіної Т. В., Миговича І. І. — К.: Академвидав, 2005. — 328 с.; Стецков О. В., Турський В. М. Представництво прав та інтересів клієнтів соціальних установ. — К., 2001. — 56 с.; Енциклопедия социальной работы: в 3-т: Пер. с англ. — М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1993. — Т. 1. — С. 302–307.

Семигіна Т. В.

ПРОФІЛАКТИКА СОЦІАЛЬНА (грец. *prophylaktikos* — запобіжний) — діяльність, спрямована на запобігання виникненню, поширенню чи загостренню негативних соціальних явищ і їх небезпечним наслідкам. Соціальна профілактика — це один із напрямів реалізації соціальної політики, який здійснюють шляхом прийняття відповідного зако-